

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TAHAP KESEDARAN  
TERHADAP HAK-HAK PENGGUNA**

Lim Yong Hooi

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi syarat keperluan Sarjana  
Pentadbiran Perniagaan (MBA)

Sekolah Siswazah  
Universiti Utara Malaysia  
Disember 2002

## **PENGHARGAAN**

Dengan segala limpah kurniaNya dan kegigihan satu ketabahan yang ada pada pengkaji, maka tesis ini telah dapat disiapkan. Sekalung penghargaan kepada semua pihak yang terlibat dalam menjayakan penyelidikan tersebut. Tujuan utama kajian yang telah dijalankan adalah untuk mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kesedaran terhadap hak-hak pengguna. Ucapan terima kasih kepada Dr. Razli Che Razak, senior pensyarah sekolah pengurusan di Universiti Utara Malaysia dan Puan Nurretina Bt. Ahmad Shariff, pensyarah sekolah pengurusan di Universiti Utara Malaysia, yang banyak memberikan bantuan, sokongan dan kerjasama dari awal hingga ke akhir penyelidikan ini dijalankan. Mereka merupakan penyelia penyelidikan ini yang banyak memberikan panduan dan teguran dalam menjayakan penyelidikan tersebut. Sokongan dan panduan yang berguna dari kedua-dua penyelia penyelidikan ini amat dihargai hingga terhasil sebuah tesis yang lengkap.

Pada kesempatan ini, pengkaji juga merakamkan penghargaan istimewa kepada pensyarah-pensyarah yang telah memberi tunjuk ajar sepanjang pengajian dan rakan-rakan seperjuangan yang sentiasa membantu & memberi dorongan/sokongan untuk meneruskan penyelidikan ini. Penghargaan dan rasa kasih sayang paling istimewa kepada ahli keluarga pengkaji yang sentiasa menyenangkan pengkaji.

Akhir sekali, ucapan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam menjayakan penyelidikan ini. Melalui semangat kepimpinan tersebut akan menambahkan keyakinan pengkaji untuk terus maju pada masa hadapan.

## DAFTAR KANDUNGAN

<b>Kandungan</b>	<b>Muka Surat</b>
PENGHARGAAN .....	I
DAFTAR KANDUNGAN .....	II
SENARAI JADUAL .....	VIII
ABSTRAK .....	XI
 BAB I	
PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan .....	1
1.2 Pernyataan masalah .....	5
1.3 Persoalan kajian .....	8
1.4 Hipotesis kajian .....	10
1.5 Objektif kajian .....	14
1.5.1 Objektif umum .....	14
1.5.2 Objektif khusus .....	15
1.6 Kepentingan kajian .....	16
1.6.1 Pengguna .....	16
1.6.2 Kerajaan .....	17
1.6.3 Kementerian pendidikan .....	18
1.6.4 Persatuan pengguna .....	19
1.6.5 Pengkaji .....	20
1.6.6 Masyarakat .....	20
1.7 Batasan kajian .....	20
1.8 Konsep, takrif dan definisi .....	22
1.8.1 Tahap .....	22
1.8.2 Faktor .....	22
1.8.3 Mempengaruhi .....	22
1.8.4 Kesedaran .....	22
1.8.5 Hak-hak pengguna .....	22
1.8.5.1 Hak untuk mendapat keperluan asas...	23
1.8.5.2 Hak untuk mendapat keselamatan ....	24
1.8.5.3 Hak untuk mendapat maklumat .....	24
1.8.5.4 Hak untuk memilih .....	24
1.8.5.5 Hak untuk menyuarkan pendapat ....	25
1.8.5.6 Hak untuk mendapat ganti rugi .....	25
1.8.5.7 Hak untuk mendapat pendidikan	
pengguna .....	26
1.8.5.8 Hak untuk mendapat alam sekitar	
yang sihat dan selamat .....	26
1.8.6 Sikap pengguna persendirian .....	27
1.8.7 Usaha kerajaan .....	28

Kandungan	Muka Surat
1.8.8 Sistem pendidikan .....	30
1.8.9 Tahap kesedaran pengguna terhadap hak-hak pengguna .....	31
1.9 Ringkasan .....	32
<b>BAB II</b>	<b>SOROTAN LITERATUR</b>
2.1 Pengenalan .....	33
2.2 Sikap pengguna persendirian .....	33
2.3 Usaha kerajaan .....	37
2.4 Sistem pendidikan .....	48
2.5 Tahap kesedaran pengguna .....	52
2.5.1 Hak untuk mendapat keperluan asas .....	54
2.5.2 Hak untuk mendapat keselamatan .....	55
2.5.3 Hak untuk mendapat maklumat .....	58
2.5.4 Hak untuk membuat pilihan .....	63
2.5.5 Hak untuk menyuarakan pendapat .....	66
2.5.6 Hak untuk mendapat ganti rugi .....	68
2.5.7 Hak untuk mendapat pendidikan pengguna ...	71
2.5.8 Hak untuk mendapat alam sekitar yang sihat dan selamat .....	73
2.6 Kajian-kajian lepas yang berkaitan .....	78
2.7 Model kajian ( <i>Theoretical framework</i> ) .....	83
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI KAJIAN</b>
3.1 Pengenalan .....	84
3.2 Reka bentuk kajian .....	84
3.3 Pembolehubah kajian .....	85
3.4 Populasi dan sampel .....	85
3.5 Tempat kajian .....	88
3.6 Instrumen kajian .....	88
3.7 Kesahan dan kebolehpercayaan instrumen .....	93
3.7.1 Kajian rintis .....	94
3.8 Pengumpulan data .....	96
3.9 Analisis data .....	97
3.9.1 Statistik deskriptif .....	97
3.9.2 Statistik inferensi .....	101
3.10 Kesimpulan .....	103

## Kandungan

## Muka Surat

<b>BAB IV</b>	<b>DAPATAN KAJIAN</b>	
4.1	Pengenalan .....	104
4.1.1	Bahagian A : Demografi responden .....	104
4.1.2	Bahagian B : Analisis deskriptif .....	104
4.1.3	Bahagian C : Analisis inferensi .....	105
4.1.3.1	Hubungan pembolehubah bebas dengan tahap kesedaran terhadap hak-hak pengguna .....	105
4.1.3.2	Analisis regresi .....	105
4.2	Bahagian A : Demografi responden .....	105
4.3	Bahagian B : Analisis deskriptif .....	111
4.3.1	Sikap pengguna persendirian .....	111
4.3.2	Usaha kerajaan .....	114
4.3.3	Sistem pendidikan .....	117
4.3.4	Tahap kesedaran terhadap hak-hak pengguna .....	121
4.3.4.1	Hak untuk mendapat keperluan asas..	122
4.3.4.2	Hak untuk mendapat keselamatan ...	124
4.3.4.3	Hak untuk mendapat maklumat .....	127
4.3.4.4	Hak untuk mendapat pilihan .....	129
4.3.4.5	Hak untuk bersuara .....	131
4.3.4.6	Hak untuk mendapat ganti rugi .....	135
4.3.4.7	Hak untuk mendapat pendidikan pengguna .....	138
4.3.4.8	Hak untuk mendapat alam sekitar yang sihat dan selamat .....	139
4.4	Bahagian C : Analisis inferensi .....	143
4.4.1	Hubungan pembolehubah bebas dengan tahap kesedaran terhadap hak-hak pengguna .....	143
4.4.2	Analisis regresi .....	169
<b>BAB V</b>	<b>PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN</b>	
5.1	Pengenalan .....	172
5.2	Perbincangan dan kesimpulan .....	173
5.2.1	Demografi responden .....	173
5.2.2	Tahap kesedaran terhadap hak-hak pengguna .....	174
5.2.2.1	Hak untuk mendapat keperluan asas..	175
5.2.2.2	Hak untuk mendapat keselamatan ...	175
5.2.2.3	Hak untuk mendapat maklumat .....	176
5.2.2.4	Hak untuk mendapat pilihan .....	177

5.2.2.5	Hak untuk bersuara .....	177
5.2.2.6	Hak untuk mendapat ganti rugi .....	178
5.2.2.7	Hak untuk mendapat pendidikan pengguna .....	179
5.2.2.8	Hak untuk mendapat alam sekitar yang sihat dan selamat .....	180
5.2.3	Hubungan sikap pengguna persendirian dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk mendapat keperluan asas .....	181
5.2.4	Hubungan sikap pengguna persendirian dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk mendapat keselamatan .....	181
5.2.5	Hubungan sikap pengguna persendirian dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk mendapat maklumat .....	182
5.2.6	Hubungan sikap pengguna persendirian dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk membuat pilihan .....	182
5.2.7	Hubungan sikap pengguna persendirian dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk menyuarakan pendapat .....	182
5.2.8	Hubungan sikap pengguna persendirian dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk mendapat ganti rugi .....	183
5.2.9	Hubungan sikap pengguna persendirian dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk mendapat pendidikan pengguna .....	183
5.2.10	Hubungan sikap pengguna persendirian dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk mendapat alam sekitar yang sihat dan selamat .....	184
5.2.11	Hubungan sikap pengguna persendirian dengan tahap kesedaran terhadap keseluruhan hak-hak pengguna .....	184
5.2.12	Hubungan usaha kerajaan dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk mendapat keperluan asas .....	185
5.2.13	Hubungan usaha kerajaan dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk mendapat keselamatan .....	185

## Kandungan

## Muka Surat

5.2.14	Hubungan usaha kerajaan dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk mendapat maklumat .....	185
5.2.15	Hubungan usaha kerajaan dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk membuat pilihan .....	186
5.2.16	Hubungan usaha kerajaan dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk menyuarakan pendapat .....	186
5.2.17	Hubungan usaha kerajaan dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk mendapat ganti rugi .....	186
5.2.18	Hubungan usaha kerajaan dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk mendapat pendidikan pengguna .....	187
5.2.19	Hubungan usaha kerajaan dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk mendapat alam sekitar yang sihat dan selamat .....	187
5.2.20	Hubungan usaha kerajaan dengan tahap kesedaran terhadap keseluruhan hak-hak pengguna .....	187
5.2.21	Hubungan sistem pendidikan dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk mendapat keperluan asas .....	188
5.2.22	Hubungan sistem pendidikan dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk mendapat keselamatan .....	188
5.2.23	Hubungan sistem pendidikan dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk mendapat maklumat .....	188
5.2.24	Hubungan sistem pendidikan dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk membuat pilihan .....	189
5.2.25	Hubungan sistem pendidikan dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk menyuarakan pendapat .....	189
5.2.26	Hubungan sistem pendidikan dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk mendapat ganti rugi .....	189

## Kandungan

## Muka Surat

5.2.27	Hubungan sistem pendidikan dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk mendapat pendidikan pengguna .....	190
5.2.28	Hubungan sistem pendidikan dengan tahap kesedaran terhadap hak untuk mendapat alam sekitar yang sihat dan selamat .....	190
5.2.29	Hubungan sistem pendidikan dengan tahap kesedaran terhadap keseluruhan hak-hak pengguna .....	190
5.2.30	Kekuatan sumbangan sikap pengguna persendirian, usaha kerajaan dan sistem pendidikan ke atas tahap kesedaran terhadap hak-hak pengguna .....	191
5.3	Kesimpulan .....	193
5.4	Cadangan .....	197
5.5	Cadangan kajian lanjutan .....	199
BIBLIOGRAFI .....		200
LAMPIRAN	A	Soal selidik
	B	Surat permohonan pemberitahuan bilangan pelajar sepenuh masa di Sekolah Siswazah mengikut program
	C	Borang pengisian bilangan pelajar mengikut program
	D	Jadual persampelan
	E	Output



## SENARAI JADUAL

Jadual	Muka Surat
1. Jadual A : Bilangan Pelajar Sepenuh Masa Mengikut Program .....	87
2. Jadual B : Taburan Item mengikut Pembolehubah .....	92
3. Jadual C : Taburan Item Berdasarkan Bentuk Pernyataan .....	93
4. Jadual D : Ujian <i>Cronbach Alpha</i> .....	95
5. Jadual E : Pembolehubah-pembolehubah yang Dikaji Diinterpretasikan Berdasarkan Nilai Min .....	99
6. Jadual F : Nilai Pekali Korelasi .....	102
7. Jadual 4.2.1 : Taburan Kekerapan dan Peratusan Responden Mengikut Jantina .....	106
8. Jadual 4.2.2 : Taburan Kekerapan dan Peratusan Responden Mengikut Umur .....	107
9. Jadual 4.2.3 : Taburan Kekerapan dan Peratusan Responden Mengikut Etnik .....	107
10. Jadual 4.2.4 : Taburan Kekerapan dan Peratusan Responden Mengikut Status Perkahwinan .....	108
11. Jadual 4.2.5 : Taburan Kekerapan dan Peratusan Responden Mengikut Program yang Diambil .....	110
13. Jadual 4.3.1 : Analisis Peratusan, Kekerapan, Min dan Sisihan Piawai Responden bagi Pernyataan yang Mengukur Faktor Sikap Pengguna Persendirian .....	113
14. Jadual 4.3.2 : Analisis Peratusan, kekerapan, Min dan Sisihan Piawai Responden bagi Pernyataan yang Mengukur Faktor Usaha kerajaan .....	116
15. Jadual 4.3.3 : Analisis Peratusan, Kekerapan, Min dan Sisihan Piawai Responden bagi Pernyataan yang Mengukur Faktor Sistem Pendidikan .....	120
16. Jadual 1 : Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Keperluan Asas .....	124
17. Jadual 2 : Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Keselamatan ....	126
18. Jadual 3 : Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Maklumat .....	129
19. Jadual 4 : Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Pilihan .....	131
20. Jadual 5 : Kesedaran Terhadap Hak untuk Bersuara .....	134
21. Jadual 6 : Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Ganti Rugi ....	137
22. Jadual 7 : Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Pendidikan Pengguna .....	139
23. Jadual 8 : Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Alam Sekitar yang Sihat dan Selamat .....	142

**Jadual****Muka Surat**

24. Jadual 4.4.1.1 :	Analisis Hubungan Faktor Sikap Pengguna Persendirian Dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Keperluan Asas .....	143
25. Jadual 4.4.1.2 :	Analisis Hubungan Faktor Sikap Pengguna Persendirian Dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Keselamatan .....	144
26. Jadual 4.4.1.3 :	Analisis Hubungan Faktor Sikap Pengguna Persendirian Dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Maklumat .....	145
27. Jadual 4.4.1.4 :	Analisis Hubungan Faktor Sikap Pengguna Persendirian Dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Pilihan .....	146
28. Jadual 4.4.1.5 :	Analisis Hubungan Faktor Sikap Pengguna Persendirian Dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Bersuara .....	147
29. Jadual 4.4.1.6 :	Analisis Hubungan Faktor Sikap Pengguna Persendirian Dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Ganti Rugi .....	148
30. Jadual 4.4.1.7 :	Analisis Hubungan Faktor Sikap Pengguna Persendirian Dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Pendidikan Pengguna .....	149
31. Jadual 4.4.1.8 :	Analisis Hubungan Faktor Sikap Pengguna Persendirian Dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Alam Sekitar yang Sihat dan Selamat .....	150
32. Jadual 4.4.1.9 :	Analisis Hubungan Faktor Sikap Pengguna Persendirian Dengan Tahap Kesedaran Terhadap Keseluruhan Hak-hak Pengguna .....	151
33. Jadual 4.4.1.10 :	Analisis Hubungan Faktor Usaha Kerajaan dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Keperluan Asas .....	152
34. Jadual 4.4.1.11 :	Analisis Hubungan Faktor Usaha Kerajaan dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Keselamatan .....	153
35. Jadual 4.4.1.12 :	Analisis Hubungan Faktor Usaha Kerajaan dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Maklumat .....	154
36. Jadual 4.4.1.13 :	Analisis Hubungan Faktor Usaha Kerajaan dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Pilihan .....	155

<b>Jadual</b>	<b>Muka Surat</b>
37. Jadual 4.4.1.14 : Analisis Hubungan Faktor Usaha Kerajaan dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk bersuara .....	156
38. Jadual 4.4.1.15 : Analisis Hubungan Faktor Usaha Kerajaan dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Ganti Rugi .....	157
39. Jadual 4.4.1.16 : Analisis Hubungan Faktor Usaha Kerajaan dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Pendidikan Pengguna .....	158
40. Jadual 4.4.1.17 : Analisis Hubungan Faktor Usaha Kerajaan dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Alam Sekitar yang Sihat dan Selamat .....	159
41. Jadual 4.4.1.18 : Analisis Hubungan Faktor Usaha Kerajaan dengan Tahap Kesedaran Terhadap Keseluruhan Hak-hak Pengguna .....	160
42. Jadual 4.4.1.19 : Analisis Hubungan Faktor Sistem Pendidikan dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Keperluan Asas .....	161
43. Jadual 4.4.1.20 : Analisis Hubungan Faktor Sistem Pendidikan dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Keselamatan .....	162
44. Jadual 4.4.1.21 : Analisis Hubungan Faktor Sistem Pendidikan dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Maklumat .....	163
45. Jadual 4.4.1.22 : Analisis Hubungan Faktor Sistem Pendidikan dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Pilihan .....	164
46. Jadual 4.4.1.23 : Analisis Hubungan Faktor Sistem Pendidikan dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Bersuara .....	165
47. Jadual 4.4.1.24 : Analisis Hubungan Faktor Sistem Pendidikan dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Ganti Rugi .....	166
48. Jadual 4.4.1.25 : Analisis Hubungan Faktor Sistem Pendidikan dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Pendidikan Pengguna .....	167
49. Jadual 4.4.1.26 : Analisis Hubungan Faktor Sistem Pendidikan dengan Tahap Kesedaran Terhadap Hak untuk Mendapat Alam Sekitar yang Sihat dan Selamat .....	168
50. Jadual 4.4.1.27 : Analisis Hubungan Faktor Sistem Pendidikan dengan Tahap Kesedaran Terhadap Keseluruhan Hak-hak Pengguna .....	169
51. Jadual 4.4.2 : Analisis Regresi .....	171

## ABSTRAK

Objektif kajian ini adalah untuk mengenal pasti tahap kesedaran terhadap hak-hak pengguna dan faktor-faktor yang mempengaruhi tahap kesedaran terhadap hak-hak pengguna. Kajian ini juga akan menentukan sama ada sikap pengguna persendirian, usaha kerajaan dan sistem pendidikan mempunyai hubungan dengan tahap kesedaran terhadap hak-hak pengguna. Sementara itu, kajian ini juga akan menentukan pembolehubah-pembolehubah seperti sikap pengguna persendirian, usaha kerajaan dan sistem pendidikan yang paling kuat mempengaruhi tahap kesedaran terhadap hak-hak pengguna di kalangan pengguna.

Sampel kajian terdiri daripada 266 orang pelajar-pelajar sepenuh masa Sekolah Siswazah di Universiti Utara Malaysia yang dipilih secara rawak berdasarkan bidang program pelajar masing-masing. Data dikumpul dengan menggunakan soal selidik dan dianalisis dengan menggunakan taburan frekuensi, pemeratusan, min skor, sisihan piawai, ujian korelasi pearson dan analisis regrasi. Dapatan kajian menunjukkan kebanyakan responden mempunyai tahap kesedaran terhadap hak-hak pengguna iaitu hak untuk mendapat keperluan asas, hak untuk mendapat keselamatan, hak untuk mendapat maklumat, hak untuk mendapat pilihan, hak untuk bersuara, hak untuk mendapat ganti rugi, hak untuk mendapat pendidikan pengguna dan hak untuk mendapat alam sekitar yang selamat dan sihat adalah tergolong dalam kategori sederhana. Selain itu, sikap pengguna persendirian mempunyai hubungan yang signifikan (positif tetapi lemah) dengan tahap kesedaran terhadap keseluruhan hak-hak pengguna. Manakala, usaha kerajaan juga mempunyai hubungan yang signifikan (positif tetapi lemah) dengan tahap kesedaran terhadap keseluruhan hak-hak pengguna. Akan tetapi, sistem pendidikan tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kesedaran terhadap keseluruhan hak-hak pengguna. Daripada dapatan kajian, sikap pengguna persendirian merupakan faktor yang paling kuat mempengaruhi tahap kesedaran terhadap hak-hak pengguna. Seterusnya, usaha kerajaan merupakan faktor yang kedua kuat mempengaruhi tahap kesedaran terhadap hak-hak pengguna. Manakala, sistem pendidikan merupakan faktor yang paling lemah mempengaruhi tahap kesedaran terhadap hak-hak pengguna jika dibanding dengan sikap pengguna persendirian dan usaha kerajaan.

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to identify the level of awareness towards the consumer's right and the factors that influence the level of awareness towards the consumer's right. This research will also determine whether attitude of consumers, effort of government and education system have the relationship with the level of awareness towards the consumer's right or not. While, this research will also determine the variables such as attitude of consumers, effort of government and education system that having the strongest influence to the level of awareness towards the consumer's right.

The sample of research consisted of 266 full time student that was chosen randomly from Graduate School in Northern University of Malaysia based on the student's field of programme. The data are collected by using the questionnaire and analyzed by using frequency distribution, percentages, score mean, standard deviation, pearson correlation test and regression analysis. The finding of research shows that most of the respondent are moderately conscious towards the consumer's right such as right to have basic necessity, right to have security, right to get information, right of choosing, right to voice out, right to have compensation and the right to have the healthy & safety environment. Besides, attitude of consumer has significant relationship (positive but weak) with the level of awareness towards consumer's right. While, effort of government also have significant relationship (positive but weak) with the level of awareness towards consumer's right. However, education system does not have significant relationship with the level of awareness towards consumer's right. According to the finding of research, attitude of consumers is the strongest factor that influences the level of awareness towards consumer's right. Furthermore, effort of government is the secondary factor that influences the level of awareness towards the consumer's right. While, education system is the factor that has the least influence to the level of awareness towards the consumer's right compared to attitude of consumers and effort of government.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Pengenalan**

Sesuatu perkara yang mengagumkan telah berlaku pada 1hb Oktober 1999, setelah hampir suku abad FOMCA dan persatuan-persatuan pengguna berjuang untuk mendapatkan suatu perundangan menyeluruh bagi kepentingan penggunaan, Akta Perlindungan Pengguna 1999 telah berjaya digubal. Y.B. Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna dalam ucapan beliau bagi pembentangan rang undang-undang Akta Perlindungan Pengguna 1999 mengakui bahawa perlindungan pengguna merupakan perkara yang penting bagi semua rakyat di negara ini kerana, tidak kira apa jua taraf seseorang dalam masyarakat, sama ada berpangkat tinggi atau rendah, kaya atau miskin, semuanya adalah pengguna. Pengguna mempunyai hak-hak yang harus dilindungi dan sebahagian hak-hak itu boleh dilindungi melalui peruntukan-peruntukan undang-undang tertentu.

Pertambahan undang-undang dan aktiviti yang berkaitan dengan perlindungan pengguna telah jelas menggambarkan tentang minat dan penglibatan pihak kerajaan dalam isu ini. Adalah menjadi tanggungjawab kerajaan untuk menggubal undang-undang, menyediakan mekanisme penguatkuasaan undang-undang yang memadai dan melaksanakan program-

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## BIBLIOGRAFI

- \_\_\_\_\_ (1996). Consumer Issues in Law, Economics and Behavioural Sciences. *Journal of Consumer Policy*. V. 19, No.1-4.
- Alhabeeb, M.J. and Mammen, Sheila (1996) Consumer Awareness of Laws And Regulations. *Consumer Interest Annual Issue* 42, p215, 2p.
- Ali, Halimah Ahmad (1985). *Perception of Consumer Problems and Concerns: A Comparative Study Between American and Malaysian Consumers*. Texas : University Microfilms International (U.M.I.).
- Anis Yusal Yusoff (1997). *Pentingnya Pendidikan Kepenggunaan*. Utusan Melayu.
- Barry, K. Beyer. (1995). *How to Conduct a Formative Evaluation*. United States : Association for Supervision and Curriculum Development (ASCD).
- Bass,F., Pessemier, E.A. and Lehman, D.R. (1972). An Experinmental Study of Relationships Between Attitudes, Brand Preference and Choice. *Behavioral Science*, 17, 532-541.
- Bealer, Robert C. and Fern K. Willits. (1968). Worriers and on-worriers Among Consumers Anout Farmers' Used of Pesticides. *The Journal of Consumers Affairs*, 2(winter): 189-204.
- Bertucco, Richard Thomas (1981). *The Effects of Government Funding on a Private and Voluntary*. American : University Microfilms International (U.M.I.).
- Bishan Singh (2001). *Consumer Education for Villagers*. New Straits Times-Management Times.
- Bloom, B.S. (Ed.) (1971). *Taxonomy of Educational Objectives Handbook: Cognitive Domain*. New York: McGraw-Hill.
- Borg, W.R. (1987). The Educational R&D Process: Some Insights. *Journal of Experimental Education*, 55, 4 : 181-187.
- Burton, J.R., and Hennon, C.b. (1980). Consumer concerns of senior citizen center participants. *The Journal of Consumer Affairs*, 14(2), 366-382.



Carl James and Peter Garrett (1991). *Language Awareness In The Classroom*. London and New York: Longman.

Certo, S.C. (1997). *Modern Management (7<sup>th</sup> Edition)*. United States : Prentice-Hall International.

Charles Humana (1992). *World Human Rights Guide (3<sup>rd</sup> Edition)*. New York, Oxford: Oxford University Press.

Cook, S. (1997). *Customer Care (2<sup>nd</sup> Edition)*. London: Kogan Page.

Davision, Alastair (1982). *Living In A Consumer Society*. Victoria: Publishing Proprietary Limited.

Donald Sciglimpaglia (1982). *Applied Marketing Research*. United States. The Dryden Press.

Dr. Ismail Zain (1999). *Memahami Kepenggunaan*. Berita Harian.

Earl Babbie (1990). *Survey Research Methods (2nd Edition)*. United States: Wadsworth Publishing Company.

Ennis, R.H. (1985). Critical Thinking and the Curriculum. *National Journal*, 65(1), 28-31.

Eysenck, H.J. (1967). Intelligence Assessment: A Theoretical and Experimental Approach. *British Journal of Educational Psychology*, 37, 81-98.

Eysenck, H.J. (1986). The Theory of Intelligence and the Psychophysiology of Cognition. *Advances in the Psychology of Human Intelligence*. Vol.3, pp.1-34, Hillsdale, N.J.: Erlbamm.

Fazal, Anwar Dan Bishan Singh (1991). *Consumer Education: A Resource Handbook*. Pulau Pinang: IOCU.

Feldman, Laurence P. (1987). *Consumer Protection-Problems and Prospects (2<sup>nd</sup> Edition)*. St. Paul, Minnesota: West Publishing.

Feona Hamilton (1995). *Current Awareness, Current Techniques*. Britain: Gower.

Fishbein, M. (1972). *The Search for Attitudinal Behavioral Constituency. Behavioral Science Foundations of Consumer Behavior*. New York : Free Press.

Forbes, I. D. (1987). *The Consumer Interest - Dimensions and Policy Implications*. New York: Croom Helm.

Fraenkel, J.R. dan Wallen, N.E. (1993). *How to Design and Evaluate Research In Education (2<sup>nd</sup> Edition)*. New York: McGraw-Hill, Inc.

Gerlach, G.C. (1972). "*The Consumer's Mind: A Preliminary Inquiry Into The Emerging Problems of Consumer Evidence and The Law*" Kertas Kerja. Marketing Science Institute, Cambridge.

Gilliatt, Stephen and Fenwick, John (2000). Public Services and the Consumer: Empowerment or Control? *Social Policy and Administration*, Vol. 34, Issue 3, p333, 17p.

Glaser, R. (1984). Education and Thinking. The Role of Knowledge. *American Psychologist*, 39, 93-104.

Graham Robert-Phelps. (1999). *Environmental Awareness*. British: Gower.

Greenwald, B., Weiss, A., and Stiglitz, J.E. (1984). Informational Imperfections In Capital Markets and Macro - Economic Fluctuations. *American Economic Review*. Vol. 74, pp 174-200.

Hughes, A. (1990). UK Small Business in the 1980: Continuity and Change. *Regional Studies*, Vol 25.5, pp471-479.

Kamus Dewan (1989). Kuala Lumpur.

Kamus Perdana (1997). Selangor.

Kelly, William, T. (1973). *New Consumerism: Selected Readings*. Columbus, Ohio: Grid, Inc.

Kementerian Perdagangan dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (1999). *Panduan Pengguna*. Kuala Lumpur : Mutu Cetak Sdn Bhd.

Lee Lam Thye (2000). *Dimensi Baru Bela Pengguna*. Berita Harian.

Loyd, B.H. and Gressard, C. (1985). The Reliability and Validity of an Instrument for the Assessment of Computer Attitudes. *Educational and Psychological Measurement*, 45, 903-908.

Mazlin Zani (2000). *Utamakan Kualiti Barangan*. Berita Harian.

Mohamed Idris S.M. (1987). *Masalah dan Prospek Pengguna di Malaysia*. Pulau Pinang : Persatuan Pengguna Pulau Pinang.

Mohd. Hamdan Haji Adnan (1985). *Kepenggunaan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Mohd. Hamdan Haji Adnan (1990). *Hak Anda Sebagai Pengguna*. Selangor: Fajar Bakti.

Mohd. Hamdan Haji Adnan (1990). *Ilmu Pengguna*. Selangor: Biroteks.

Mohd. Hamdan Haji Adnan (1994). *Konsep Asas kepenggunaan*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.

Mohd. Hamdan Haji Adnan (1997). *Usaha Gigih Perlu*. Utusan Malaya.

Mohd Majid Konting (1993). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Mohd. Najib Ghafar (1998). *Kaedah Penyelidikan dalam Pendidikan*. Skudai : Universiti Teknologi Malaysia.

Mohd. Shahar Sidek, (1992) Budaya Kerja Cemerlang: Dari Perspektif Etika Kerja, *Jurnal Pengurusan Intan*.

Nancy Wong (1996). *SM Ali's World*. Pulau Pinang: Southbound and AIDCOM(Kuala Lumpur).

National Commission on Excellence in Education (1983). *A Nation at Risk: The Imperative for Education Reform*. Washington, D.C.: U.S. Government Printing Office.

Nazeri Nong Samah (1998). *Akta Perlindungan Pengguna Dipinda*. Utusan Malaya.

Nazri Muslim (2001). *NGO Konsumerisme*. Utusan Pengguna.

Noor Azam Shairi (1990). *Nasib Pengguna Di Tangan Sendiri*. Utusan Pengguna.

Noor Hazani Musa (1997). *Kefahaman Soal Pendidikan Pengguna Penting*. Berita Harian.

Noraini Abdul Razak (1996). *Kerajaan Kaji Tubuh Tribunal*. Utusan Malaya.  
Norusis, M.J. (1988). *The SPSS Guide to Data Analysis for SPSS Pct.* Chicago: SPSS Inc.

Prusher, Ilene R. (2000). Japanese Consumers Leave Tire-Kicking To The Government. *Christian Science Monitor*, Vol. 92. Issue 210. p7. Op. 1c.

Resnick, L. (1987). *Education and Learning to Think*. Washington, D.C.: National Academy Press.

Richard, E.J. and Vander, P.J. (1988). *Attitudes and Decisions*. London and New York: Routledge.

Sekaran, U. (1992). *Research Methods for Business: A skill Building Approach (2<sup>nd</sup> Edition)*. New York: John Wiley and Sons.

S.M. Mohamed Idris (1986). *Malaysian Consumers and Development*. Penang: Persatuan Pengguna Pulau Pinang.

Slater, A.M. (1990). Infant Development: The Origins of Competences. *The Psychologist*, 3, 109-113.

Sukhvinder Kaur (1995). *Pengguna Perlu Pendedahan Atas Haknya*. Utusan Malaya.

Tan Boon Kean (2001). *Learn Consumer Rights, Housewires Urged*. New Straits Times-Management Times.

Teo, S.H. and Lim, V.K.G. (1996). Gender differences in Occupational Stress and Coping Strategies Among IT Personnel. *Women in Management Review*, Vol.11, No.1, pp. 20-28.

Tuitert, Grada Hellman (1985). *Promoting Consumer and Development*. Penang: Persatuan Pengguna Pulau Pinang.

Tukiran Kitam (1995). *Gerakan Sepadu*. Utusan Malaya.

Walsh, A. (1990). *Statistic for the Social Sciences*. New York: Harper and Row Publishers.

Wan Hasnan Hasan (2001). *Konsumerisme*. Utusan Pengguna.

Wooton, Graham (1970). *Interest Groups*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Wunsch, D.R. (1986). *Action Research in Business Education*. Business Education Forum, 40(5), 31-33.

Yelena Poluektova (2000). Top Firms Team Up to Create Consumer Telephone Hot Line. *The Moscow Times*.